NORMA TÉCNICA COLOMBIANA — NTC-ISO 18788

2018-09-12

SISTEMA DE GESTIÓN PARA OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA USO

E: MANAGEMENT SYSTEM FOR PRIVATE SECURITY OPERATIONS. REQUIREMENTS WITH GUIDANCE FOR USE

CORRESPONDENCIA: Esta norma es una adopción idéntica (IDT) por traducción de la norma ISO 18788:2015.

DESCRIPTORES: sistema de gestión; seguridad; seguridad privada

I.C.S.: 03.080.20; 13.310

Editada por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) Apartado 14237 Bogotá, D.C. - Tel. (571) 6078888 - Fax (571) 2221435

Editada 2018-09-19

PRÓLOGO

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, **ICONTEC**, es el organismo nacional de normalización, según el Decreto 1595 de 2015.

ICONTEC es una entidad de carácter privado, sin ánimo de lucro, cuya Misión es fundamental para brindar soporte y desarrollo al productor y protección al consumidor. Colabora con el sector gubernamental y apoya al sector privado del país, para lograr ventajas competitivas en los mercados interno y externo.

La representación de todos los sectores involucrados en el proceso de Normalización Técnica está garantizada por los Comités Técnicos y el período de Consulta Pública, este último caracterizado por la participación del público en general.

La NTC-ISO 18788 fue ratificada por el Consejo Directivo de 2018-09-12.

Esta norma está sujeta a ser actualizada permanentemente con el objeto de que responda en todo momento a las necesidades y exigencias actuales.

A continuación, se relacionan las empresas que colaboraron en el estudio de esta norma a través de su participación en el Comité Técnico 205 Seguridad de la sociedad y resiliencia.

AC TRUST SAS
AES GESTIÓN LTDA.
ALIADOS COLOMBIA INTERNACIONAL SAS
ASYSQ CONSULTORES LATINOAMÉRICA SAS
BANCO AGRARIO
BANCO BBVA
BANCO GNB SUDAMERIS
C3 CONSULTORES SAS
COLVISEG LTDA.
COMUNIDAD LATINOAMERICANA DE CONSULTORES Y ASESORES EN GESTIÓN DE RIESGOS (COLADCA)
CONSULTORES Y AUDITORES EN GESTIÓN
DELIMA MARSH
FRONTERA ENERGY
GAMA CONSULTING SAS
GRUPO ATLAS DE SEGURIDAD INTEGRAL
HOLTECH
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR (ICBF)
ITAU CORREDOR DE SEGUROS S.A.
ITEAM S.A.
ORGANIZACIÓN EPC
REFINANCIA SAS
SEGURIDAD NUEVA ERA LTDA.
SIETE 24 LTDA.
SOCIETAL SECURITY SAS
SONDE DE COLOMBIA S.A.
SUPERINTENDENCIA DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA
TELMEX COLOMBIA S.A. (CLARO)
THOMAS GREG AND SONS DE COLOMBIA S.A.
THOMAS MTI (MANEJO TÉCNICO DE INFORMACIÓN)
VIGCO LTDA.
WORLD INTERNATIONAL CONSULTING

Además de las anteriores, en Consulta Pública el Proyecto se puso a consideración de las siguientes empresas:

ACERÍAS DE COLOMBIA (ACESCO) SAS
AMERICANA DE CURTIDOS LTDA. Y CÍA. SCA
ANGELUS SEGURIDAD LTDA.
BANCO CAJA SOCIAL
BANCO COLPATRIA

BANCO DAVIVIENDA
BANCO DE LA REPÚBLICA
BIGXPERIENCE SAS
CERTICÁMARA S.A.
CINTEL
COLPENSIONES
COMFENALCO ANTIOQUIA
COVIANDES SAS
DEXCON CONSULTORES SAS
DIRECCIÓN NACIONAL DE INTELIGENCIA
ECOPETROL
EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLÍN ESP
EPC TOSCANO LTDA.
EPM
ÉTICA Y TECNOLOGÍA SAS
EXPERIAN S.A.
FUJITSU
FUNDICIONES Y COMPONENTES AUTOMOTORES SAS (FUNDICOM) SAS
GESTIÓN & ESTRATEGIA SAS
GESTIÓN Y CONOCIMIENTO SAS
HONOR SERVICIOS DE SEGURIDAD LTDA.
ICFES
INPEC
ISOLUCIONES SAS
KPMG SAS
LARCARGO LTDA.
LATINOAMÉRICA SAS
MS CONSULTORES
ORGANIZACIÓN GDC
PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD
PROMIGAS S.A. ESP
QUARA
RESTREPO ORAMAS SAS
TALK-EXPERTS SAS
TOTAL SOLUTIONS GROUP SAS
UES
WILLIS CONSULTING
XC CONSULTORES SAS

ICONTEC cuenta con un Centro de Información que pone a disposición de los interesados normas internacionales, regionales y nacionales y otros documentos relacionados.

DIRECCIÓN DE NORMALIZACIÓN

CONTENIDO

Página

Página

Página

INTRODUCCIÓN

0.1 GENERALIDADES

Este documento especifica los requisitos y proporciona orientación para las organizaciones que realizan o contratan operaciones de seguridad. Brinda un marco de referencia de gestión empresarial y del riesgo para la ejecución eficaz de las operaciones de seguridad. Se aplica específicamente a cualquier organización que funcione en circunstancias en que la gobernabilidad puede ser débil o el estado de derecho/principio de legalidad está socavado debido a eventos causados por la naturaleza o por el ser humano. Al usar el enfoque de Planificar - Hacer - Verificar - Actuar, este documento suministra un medio para que las organizaciones que realizan o contratan operaciones de seguridad demuestren:

a) una capacidad adecuada para la gestión empresarial y del riesgo para satisfacer los requisitos profesionales de los clientes y otras partes interesadas;

b) evaluación y gestión del impacto de sus actividades en las comunidades locales;

c) rendición de cuentas ante la ley y respeto por los derechos humanos;

d) consistencia con los compromisos voluntarios a los que se suscribe la organización.

NOTA 1 Ese documento no pretende imponer cargas adicionales a los servicios de protección general aparte de estas circunstancias específicas.

Este documento hace uso de disposiciones sobre principios pertinentes, obligaciones legales, compromisos voluntarios y buenas prácticas de los siguientes documentos, y proporciona un mecanismo para demostrar el cumplimiento de estos:

- *Montreux Document on Pertinent International Legal Obligations and Good Practices for States related to Operations of Private Military and Security Companies during Armed Conflict* (09/2008);

- *International Code of Conduct for Private Security Service Providers (ICoC)* (11/2010);

- *Guiding Principles on Business and Human Rights; Implementing the United Nations "Protect, Respect and Remedy" Framework* (2011).

NOTA 2 El *International Code of Conduct* refleja 1) las obligaciones legales y las buenas prácticas de *Montreux Document* (incluidas las disposiciones que detallan la ley de derechos humanos y el derecho humanitario que se aplica a los proveedores de seguridad), y 2) los principios pertinentes del marco de referencia "Proteger, Respetar y Remediar" tal como se operacionaliza en *Guiding Principles on Business and Human Rights*.

NOTA 3 Aunque se dirige específicamente a los estados y el conflicto armado, el *Montreux Document* también es instructivo en condiciones similares y para otras entidades.

Las operaciones de seguridad privada tienen un rol importante en la protección de clientes estatales y no estatales involucrados en esfuerzos de liberación, recuperación y reconstrucción, operaciones empresariales comerciales, actividades de desarrollo, diplomacia, y actividad militar. Ese documento se aplica a cualquier tipo de organización que realiza o contrata operaciones de

seguridad, en particular en entornos en donde la gobernabilidad puede ser débil o el estado de derecho/principio de legalidad está socavado por eventos causados por la naturaleza o el ser humano. Es necesario que la organización, en estrecha coordinación con clientes legítimos y actores estatales, adopte e implemente las normas necesarias para asegurar que se respetan los derechos humanos y las libertades fundamentales para salvaguardar la vida y la propiedad, y que se previenen actos inapropiados, ilegales y excesivos. Esto implica que las organizaciones involucradas en las operaciones de seguridad gestionen el empleo de tácticas, técnicas, procedimientos y equipos, incluidas las armas, de manera que se logren los objetivos tanto operativos como de la gestión del riesgo. El propósito de ese documento es mejorar y demostrar operaciones de seguridad consistentes y predecibles que mantengan la seguridad y la protección de sus clientes dentro de un marco de referencia encaminado a asegurar el respeto de los derechos humanos, las leyes nacionales e internacionales y las libertades fundamentales

NOTA 4 Para los fines de este documento, las leyes nacionales pueden incluir aquellas del país de la organización, los países de su personal, el país en el que opera y el país del cliente.

Este documento se construye sobre los principios que se encuentran en la ley de derechos humanos y el derecho internacional humanitario (DIH). Proporciona criterios auditables y guía que sustenta los objetivos de *Montreux Document on Pertinent International Legal Obligations and Good Practices for States related to Operations of Private Military and Security Companies during Armed Conflict* de septiembre 17 de 2008; *International Code of Conduct for Private Security Service Providers (ICoC)* del 9 de noviembre de 2010, y *Guiding Principles on Business and human Rights; Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework 2011*.

Este documento proporciona un medio para que las organizaciones y sus clientes implementen las obligaciones legales y las buenas prácticas que recomienda el *Montreux Document*, y para que suministren compromiso, cumplimiento y rendición de cuentas demostrables para respetar los principios descritos en el *ICoC* (por sus siglas en inglés), así como otros documentos internacionales relacionados con los derechos humanos y los compromisos voluntarios como en *Guiding Principles on Business and Human Rights; Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework 2011*, y en *Voluntary Principles on Security and Human Rights* (2000).

Dado que las organizaciones que realizan y contratan operaciones de seguridad se han convertido en elementos importantes para el apoyo a los esfuerzos de paz, estabilidad, desarrollo y comercio en las regiones en donde la capacidad de las instituciones sociales ha sido golpeada por eventos perturbadores causados por la naturaleza y el ser humano, sus operaciones enfrentan algún riesgo. El reto es determinar cómo gestionar el riesgo eficazmente en términos de costo, al tiempo que se satisfacen los objetivos estratégicos y operativos de las organizaciones dentro de un marco que salvaguarda la seguridad, la protección, los derechos humanos de las partes interesadas internas y externas, incluidos los clientes y las comunidades afectadas. Es necesario que las organizaciones lleven a cabo sus negocios y presten servicios de manera que se respeten los derechos humanos y las leyes. Por lo tanto, ellas - y sus clientes - tienen la obligación de la debida diligencia para identificar los riegos, prevenir los incidentes, mitigar y remediar las consecuencias de los incidentes, reportarlos cuando ocurran, y emprender las acciones correctivas y preventivas para evitar la recurrencia. Esta norma proporciona la base para que los clientes diferencien cuáles organizaciones pueden prestar servicios con los estándares profesionales más altos, consistentes con las necesidades y los derechos de las partes interesadas.

La protección de los activos, tanto tangibles como intangibles, es una labor crucial para la viabilidad, rentabilidad y sostenibilidad de cualquier tipo de organización (pública, privada, o sin ánimo de lucro). Esto trasciende la protección solamente de los activos físicos, humanos o de información, también incluye la protección de la imagen y la reputación de las empresas y sus

clientes. La protección de los activos requiere de una combinación de pensamiento estratégico, resolución de problemas, gestión de procesos y capacidad para implementar programas e iniciativas que correspondan al contexto de las operaciones de la organización y sus riesgos.

Crucial para el éxito de la implementación de esta norma es introducir los valores de *Montreux Document* e *ICoC* en la cultura y el rango de actividades de la organización. La integración de estos principios en la gestión empresarial global de la organización exige un compromiso a largo plazo con el cambio cultural por parte de la alta dirección, que incluye liderazgo, tiempo, atención y recursos, tanto monetarios como físicos. Al utilizar esta norma, las organizaciones pueden demostrar su compromiso con la integración de los principios del *Montreux Document* y el *ICoC* en su sistema de gestión y sus operaciones cotidianas. Esta norma está diseñada para su integración con otros sistemas de gestión dentro de la organización (por ejemplo, normas de calidad, inocuidad, resiliencia organizacional, ambiental, seguridad de la información y riesgos). Un sistema de gestión diseñado correctamente puede cumplir los requisitos de todas estas normas.

En esta norma, se usan las siguientes formas verbales (detalles adicionales se pueden encontrar en las Directivas ISO/IEC, Parte 2):

- “debe” indica un requisito auditable: se usa para indicar requisitos que se deben satisfacer estrictamente para cumplir lo estipulado en el documento y con respecto a los cuales no se permite desviación alguna;

- “debería” indica una recomendación: se usa para indicar que entre varias posibilidades se recomienda una como particularmente adecuada, sin mencionar ni excluir las otras, o que se prefiere, pero no se requiere necesariamente, algún curso de acción, o que (en forma negativa) una posibilidad determinada o un curso de acción se desaprueba, pero no se prohíbe;

- “tener autorización” indica permiso: se usa para indicar un curso de acción permitido dentro de los límites del documento;

- “puede” indica una posibilidad o capacidad: se usa en declaraciones de posibilidad y capacidad, sea material, física o causal.

La información que se marca como “NOTA” brinda una guía para entender o aclarar el requisito asociado.

Los elementos que se presentan en listas no son exhaustivos, a menos que se establezca algo diferente, y el orden de la lista no especifica una secuencia ni prioridad, a menos que se indique así. La naturaleza genérica de esta norma permite que la organización incluya elementos adicionales, así como la designación de una secuencia o prioridad con base en las condiciones operativas y las circunstancias específicas de la organización.

0.2 PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Aunque los estados y sus entidades necesitan respetar, defender y proteger los derechos humanos, todos los segmentos de la sociedad (públicos, privados y sin ánimo de lucro) tienen una responsabilidad compartida para actuar de modo que se respeten y no se impacten negativamente los derechos humanos ni las libertades fundamentales (véase la Sección A.2).

Los clientes y las organizaciones que realizan o contratan operaciones de seguridad tienen la responsabilidad compartida de establecer políticas y controles que garanticen la conformidad con los principios del *Montreux Document* y del *ICoC.* Al implementar esta norma, las organizaciones pueden:

a) establecer y mantener una gobernabilidad y un marco de gestión transparentes para disuadir, detectar, monitorear, abordar y prevenir la ocurrencia y recurrencia de incidentes que tengan impactos adversos en los derechos humanos y las libertades fundamentales;

b) identificar y funcionar en concordancia con las leyes y los reglamentos internacionales, nacionales y locales que sean aplicables;

c) ejecutar valoraciones del riesgo exhaustivas, internas y externas, asociadas con los riesgos para la protección, la seguridad y los derechos humanos;

d) implementar medidas del control del riesgo que apoyen al estado de derecho/principio de legalidad, respeten los derechos humanos de las partes interesadas, protejan los intereses de la organización y sus clientes, y proporcionen servicios profesionales;

e) asegurar que se implementan y gestionan controles operativos adecuados y suficientes basados en los riegos identificados con el fin de promover la seguridad y salud en el trabajo y el bienestar de las personas que trabajan en nombre de la organización;

f) comunicar y consultar eficazmente con las partes interesadas públicas y privadas;

g) realizar la revisión y la capacitación eficaces de las personas que trabajan en nombre de la organización;

h) asegurar que el uso de la fuerza es razonablemente necesario, proporcional, y legal;

i) ejecutar evaluaciones del desempeño de los servicios prestados y del logro de los objetivos;

j) desarrollar e implementar sistemas para reportar e investigar alegatos y violaciones del derecho internacional, las leyes locales o los derechos humanos, así como mitigar y remediar las consecuencias de eventos indeseables o perturbadores.

0.3 ENFOQUE EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN

El enfoque de los sistemas de gestión incentiva a las organizaciones a analizar los requisitos organizacionales y de las partes interesadas y a definir procesos que contribuyan al éxito. Este suministra una base para establecer políticas y objetivos, establecer procedimientos para lograr los resultados deseados, y medir y monitorear el logro de los objetivos y los resultados. Un sistema de gestión proporciona el marco para que la mejora continua aumente la probabilidad de fortalecer el profesionalismo de las operaciones de seguridad, mientras asegura la protección de los derechos humanos y las libertades fundamentales. Proporciona confianza, tanto a la organización como a sus clientes, en que la organización puede gestionar sus obligaciones contractuales, de seguridad y legales, así como respetar los derechos humanos. Información adicional sobre las normas de sistemas de gestión se encuentra en el Anexo D.

La Figura 1 ilustra el enfoque de los sistemas de gestión que se usa en esta norma.

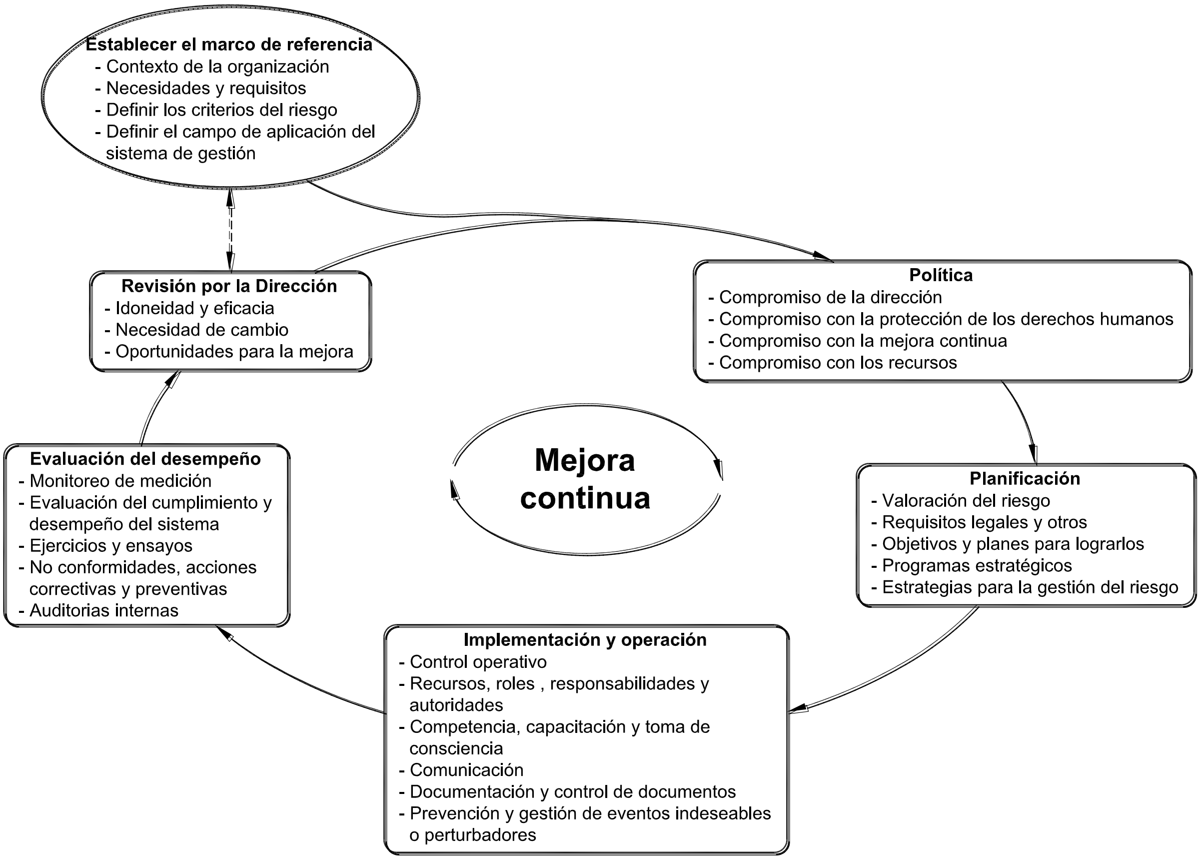


Figura 1. Diagrama de flujo del sistema de gestión de las operaciones de seguridad (SGOS).

SISTEMA DE GESTIÓN PARA OPERACIONES DE SEGURIDAD PRIVADA. REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Este documento proporciona un marco de referencia para establecer, implementar, operar, hacer seguimiento, revisar, mantener y mejorar la gestión de las operaciones de seguridad.

También provee los principios y los requisitos para un sistema de gestión de las operaciones de seguridad (SGOS). Igualmente, este documento proporciona un marco de referencia para la gestión empresarial y del riesgo para las organizaciones que realizan o contratan operaciones de seguridad y actividades y funciones relacionadas, al tiempo que demuestran:

a) ejecución de operaciones de seguridad profesionales para cumplir los requisitos de los clientes y de otras partes interesadas,

b) rendición de cuentas ante la ley y respeto de los derechos humanos;

c) consistencia con los compromisos voluntarios a los cuales se suscribe.

Ese documento también suministra un medio para que las organizaciones y aquellos que utilizan servicios de seguridad demuestren el compromiso con las obligaciones legales pertinentes y con las buenas prácticas indicadas en el *Montreux Document on Pertinent International Legal Obligations and Good Practices for States related to Operations of Private Military and Security Companies during Armed Conflict,* y conformidad con los principios y los compromisos indicados en el *International Code of Conduct for Private Security Service Providers (ICoC).* Este documento está destinado específicamente a cualquier organización que funcione en circunstancias en que la gobernabilidad puede ser débil y el estado de derecho/principio de legalidad puede estar socavado debido a eventos causados por la naturaleza o el ser humano.

NOTA 1 Este documento no pretende imponer cargas adicionales a los servicios de protección general aparte de estas circunstancias específicas.

Las leyes aplicables pueden incluir todo tipo de leyes que abarcan, pero no se limitan, al derecho nacional, regional, internacional o consuetudinario. El usuario de este documento es el único responsable de determinar las leyes aplicables y obedecerlas. Este documento no suministra ninguna asesoría ni guía con respecto a las leyes aplicables, el conflicto entre las leyes ni la interpretación de leyes, códigos, tratados o documentos que se mencionen en ella.

Este documento se aplica a cualquier organización que necesite:

a) establecer, implementar, mantener y mejorar un SGOS;

b) evaluar su conformidad con la política de gestión establecida para sus operaciones de seguridad;

c) demostrar su capacidad para prestar servicios de manera consistente que satisfagan las necesidades del cliente y cumplan las leyes internacionales, nacionales y locales aplicables, así como los requisitos de los derechos humanos.

Los principios y requisitos genéricos de este documento están destinados a incorporarse en el sistema de gestión integrado de cualquier organización con base en el modelo Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA); no pretende promover un enfoque uniforme para todas las organizaciones en todos los sectores. Se espera que el diseño y la implementación de los planes, los procedimientos y las prácticas para las operaciones de seguridad tomen en consideración los requisitos particulares de cada organización: sus objetivos, contexto, cultura, estructura, recursos, operaciones, procesos, productos y servicios.

NOTA 2 En consistencia con el propósito de las organizaciones públicas y privadas de cumplir todas las leyes aplicables y respetar los derechos humanos, se pretende que los clientes consulten este documento al contratar servicios de seguridad privada. También se pretende que las organizaciones usen los principios y requisitos del sistema de gestión de este documento para realizar su propia debida diligencia y gestionar los servicios, así como construir sus procesos de contratación y de administración de contratos para dar soporte a la conformidad con este documento.

2. REFERENCIAS NORMATIVAS

Los siguientes documentos, en su totalidad o parcialmente, son referencias normativas en este documento e indispensables para su aplicación. Para referencias con fecha, solamente se aplica la edición citada. Para referencias sin fecha, se aplica la edición más reciente del documento citado (incluidas todas las enmiendas).

ISO Guide 73:2009, *Risk Management. Vocabulario.*

Montreux Document on Pertinent International Legal Obligations and Good Practices for States Related to Operations of Private Military and Security Companies during Armed Conflict (09/2008)[1]

International Code of Conduct for Private Security Service Providers(ICoC) (11/2010)[2]*.*

Guiding Principles on Business and Human Rights; Implementing the United Nations “Protect, Respect and Remedy” Framework 2011[3]*.*

...

IMPORTANTE

Este resumen no contiene toda la información necesaria para la aplicación del documento normativo original al que se refiere la portada. ICONTEC lo creo para orientar a su cliente sobre el alcance de cada uno de sus documentos y facilitar su consulta. Este resumen es de libre distribución y su uso es de total responsabilidad del usuario final.

El documento completo al que se refiere este resumen puede consultarse en los centros de información de ICONTEC en Bogotá, Medellín, Barranquilla, Cali o Bucaramanga, también puede adquirirse a través de nuestra página web o en nuestra red de oficinas (véase www.icontec.org).

Información de servicios aplicables al documento aquí referenciado la encuentra en: www.icontec.org o por medio del contacto cliente@icontec.org

ICONTEC INTERNACIONAL